

Laporan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2024



KOMISI PEMILIHAN UMUM
Kabupaten Klaten

Kata Pengantar

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 pada Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Klaten, sebagai wujud pertanggungjawaban pelaksanaan kinerja sebagai penyelenggara pemilihan umum dalam melayani kebutuhan dan kepentingan Masyarakat.

Laporan ini berisi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Komisi pemilihan Umum Kabupaten Klaten selama tahun 2024. Survey dilaksanakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik dan sekaligus dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin lebih baik.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini belum sempurna, oleh karena itu kami sangat terbuka terhadap kritik, saran dan masukan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan kedepan dan sebagai perwujudan akuntabilitas publik.

Klaten, 23 September 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum

Kabupaten Klaten,



Mika Nurhidiana Dewi, SE.,MAP

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Hukum.....	5
C. Maksud dan Tujuan.....	6
D. Target dan Sasaran	6
E. Manfaat.....	6
F. Ruang Lingkup	7
BAB II	8
PENGUMPULAN DATA SKM.....	8
A. Persiapan Survey	8
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
A. Jumlah Responden SKM.....	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
1. Persyaratan	13
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	14
3. Waktu Penyelesaian	15
4. Kewajaran Biaya Pelayanan	16
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	17
6. Kompetensi Pelaksana	19
7. Perilaku Pelaksana	20
8. Sarana dan Prasarana	21
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	22
C. Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat.....	23
1. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan	23
2. Hasil Pengolahan Nilai Unsur Pelayanan	24
BAB IV.....	25
KESIMPULAN	25
A. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	25
Lampiran	26
A. Kuesioner	26
B. Hasil Olah Data	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai Lembaga penyelenggara pemilihan umum dan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Komisi Pemilihan Umum dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu, KPU terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan zona integritas menuju wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, KPU Kabupaten Klaten sebagai bagian dari KPU juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik. Salah satu upaya untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari komitmen pelayanan tersebut, maka perlu dilakukan penilaian kinerja yang salah satunya melalui penyelenggaraan survey untuk menjangring persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan KPU Kabupaten Klaten Pada Tahun 2023.

KPU Kabupaten Klaten sebagai lembaga publik yang melayani kepentingan masyarakat dan dalam rangka penerapan *good governance*, maka dalam melakukan penilaian kinerja disamping menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektifitas harus pula melihat indikator yang melekat pada penggunaan layanan, seperti kepuasan *stakeholders*, akuntabilitas, dan responsivitas. Dengan demikian, melalui penyelenggaraan survey ini sekaligus akan menjadi alat evaluasi dan bahan referensi bagi KPU Kabupaten Klaten dalam pengambilan kebijakan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih berkualitas bagi masyarakat kedepannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Presiden Nomor 105 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, dan Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 196);
4. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 320), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 21 Tahun 2020 tentang perubahan Kedua atas Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2019 tentang Tata Kerja Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi dan Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1783);
5. Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 14 Tahun 2020 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Pemilihan Umum, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1236)
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2020 tentang Road Map reformasi birokrasi tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);

8. Keputusan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 612/ORT.04-Kpt/05/KPU/XII/2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Komisi Pemilihan Umum Tahun 2020-2024;

C. Maksud dan Tujuan

1. Melaksanakan survey persiapan kepuasan masyarakat atas layanan KPU Kabupaten Klaten pada kurun waktu tahun 2024, sehingga diperoleh nilai/tingkatan kepuasan masyarakat atas kinerja KPU Kabupaten Klaten.
2. Merupakan sarana evaluasi holistik yang hasilnya dapat digunakan sebagai indikator perbaikan kualitas pelayanan kedepan.
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat dan *stakeholder* akan layanan Sekretariat KPU Kabupaten Klaten.

D. Target dan Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan KPU Kabupaten Klaten dalam menilai kinerja pelayanan pemilu.
2. Mendorong Penyelenggara dalam hal ini KPU Kabupaten Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh KPU Kabupaten Klaten;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan KPU Kabupaten Klaten;
5. Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja KPU Kabupaten Klaten.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah penyelenggaraan survei persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan KPU Kabupaten Klaten pada Tahun 2024, mulai dari perencanaan, persiapan, pelaksanaan, metode, dan penyajian hasil survey.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Persiapan Survey

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh KPU Kabupaten Klaten adalah merupakan kegiatan untuk mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai di KPU Kabupaten Klaten. Kepuasan masyarakat yang dimaksud adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pegawai pada KPU Kabupaten Klaten. Dalam persiapan survey dilakukan beberapa kegiatan diantaranya sebagai berikut:

1. Pembentukan tim survey;

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPU Kabupaten Klaten dengan membentuk Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KPU Kabupaten Klaten.

2. Penetapan jadwal waktu pelaksanaan survei

Survei akan dilaksanakan mulai tanggal 20 September - 23 September 2024 yang telah dibuat oleh tim survey kemudian akan disebarluaskan dan diisi sendiri oleh kalangan masyarakat yang pernah terlibat/dilayani oleh KPU Kabupaten Klaten

3. Menentukan pertanyaan/kuesioner;

Penyiapan instrumen survey adalah berupa daftar pertanyaan yang harus diisi sendiri oleh responden. Pertanyaan yang disusun meliputi pertanyaan terstruktur maupun tidak terstruktur sehingga responden dapat memberikan kritik, saran dan masukan yang meliputi unsur Survey Kepuasan Masyarakat:

- a) Persyaratan;
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c) Waktu penyelesaian;
- d) Biaya/ tarif;
- e) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f) Kompetensi pelaksana;
- g) Perilaku Pelaksana

- h) Sarana dan Prasarana
- i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

4. Menentukan Responden

Responden yang mengisi survei merupakan masyarakat yang pernah merasakan pelayanan di KPU Kabupaten Klaten, berdasarkan beberapa kriteria, kriteria yang digunakan untuk pengambilan survei ini sebagai berikut :

- a. Jenis Kelamin
- b. Pekerjaan
- c. Pendidikan
- d. Jenis Layanan

5. Metode Pengolahan Data

Survey dilakukan dengan pendekatan metode Kuantitatif, dengan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan skala Likert (1-4), sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai dan pengukuran jawaban dari para responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	74	69,8%
		PEREMPUAN	32	30,2%
2	PEKERJAAN	PNS	5	4,7%
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		SWASTA	22	20,8%
		Wirausaha	26	24,5%
		Lainnya	53	50%
3	PENDIDIKAN	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA/Sederajat	25	23,6%
		Sarjana	81	76,4%
4.	Jenis Pelayanan	PDPB	26	24,5%
		Permohonan Informasi	5	4,7%
		Konsultasi Kepemiluan	11	10,4%
		Sumber Daya Manusia	14	13,2%
		Pengadaan Barang dan Jasa	1	0,9%
		JDIH	3	2,8%
		Kunjungan RPP	1	0,9%
		Audiensi	-	-
		Sosialisasi	44	41,5%
		Pengaduan Masyarakat	1	0,9%
		Pengelolaan Anggaran dan BMN	-	-

Diagram Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin
106 responses

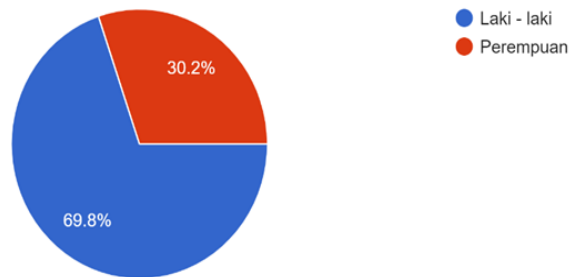


Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan
106 jawaban

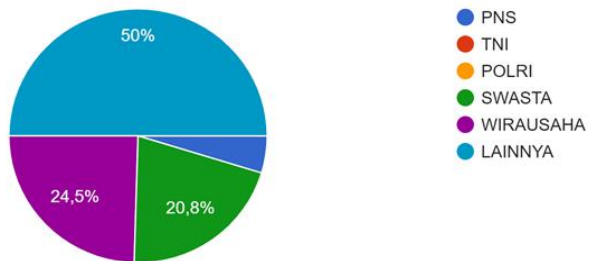


Diagram Pendidikan Responden

Pendidikan
106 jawaban

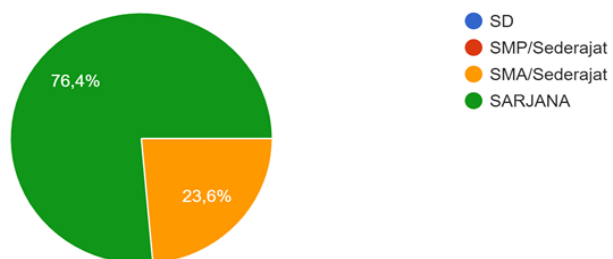
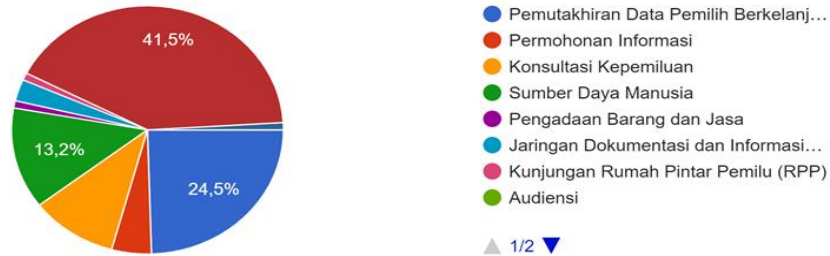


Diagram Jenis Pelayanan

Jenis Layanan Yang Diterima
106 jawaban



B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Deskripsi hasil penelitian berdasarkan pengumpulan data melalui survei berdasarkan tanggapan responden terhadap unsur pelayanan diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut ini gambaran mengenai tanggapan responden terhadap persyaratan untuk mendapatkan pelayanan

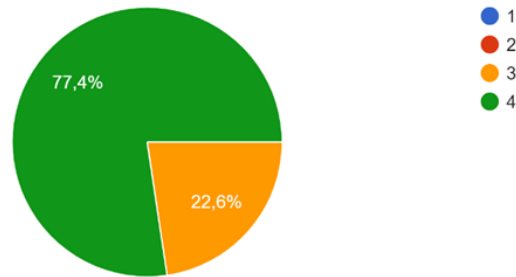
Tabel Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	24	22,6%
4	Sangat Sesuai	82	77,4%
Jumlah		106	100%

Diagram Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di KPU Klaten

106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Sesuai - Sangat Sesuai) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 82 atau 77,4% responden menjawab sangat sesuai dan 24 atau 22,8% responden menjawab sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sudah ada kesesuaian antara persyaratan yang diberlakukan petugas pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Klaten sudah sesuai dengan persyaratan teknis dan administrasi yang ditetapkan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

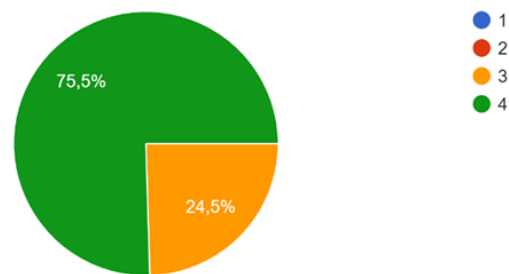
Sistem, Mekanisme dan Prosedur terkait dengan kemudahan tata cara pelayanan yang bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berikut tanggapan responden mengenai system, mekanisme dan prosedur layanan

Tabel Tanggapan Responden terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	-	-
3	Mudah	26	24,5%
4	Sangat Mudah	80	75,5%
Jumlah		106	100%

Diagram Tanggapan Responden terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KPU Klaten
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Mudah - Sangat Mudah) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 26 atau 24,5% responden menjawab system, mekanisme dan prosedur pelayanan mudah dan sebanyak 80 atau 75,5% responden menjawab sangat mudah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Klaten sudah berjalan dengan baik sehingga masyarakat mudah memahami prosedur dalam mengakses pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berikut tanggapan masyarakat mengenai waktu penyelesaian:

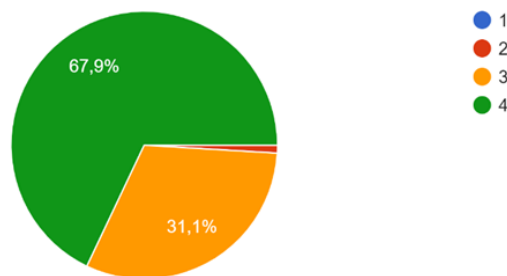
Tabel Tanggapan Responden terhadap Waktu Penyelesaian

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	-	-
2	Kurang Cepat	1	0,9%
3	Cepat	33	31,1%
4	Sangat Cepat	72	68%
Jumlah		106	100%

Diagram Tanggapan Responden terhadap Waktu Penyelesaian

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Cepat - Sangat Cepat) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 1 atau 0,9% responden menjawab kecepatan waktu kurang cepat, sebanyak 33 atau 31,1% responden menjawab Cepat dan sebanyak 72 atau 68% responden menjawab sangat cepat. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPU Kabupaten Klaten sudah berjalan dengan cepat.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

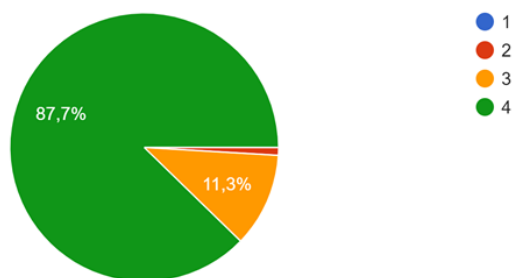
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Berikut adalah hasil tanggapan responden terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan :

Tabel Tanggapan Responden terhadap Biaya/Tarif Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup mahal	1	0,9%
3	Murah	12	11,3%
4	Tanpa Biaya	93	87,8%
Jumlah		106	100%

Diagram Tanggapan Responden terhadap Biaya/Tarif Pelayanan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di KPU Klaten
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Sangat Mahal - Tanpa Biaya) dari jumlah 106 jumlah responden menunjukkan pelayanan yang ada di KPU

Kabupaten Klaten sebanyak 1 atau 0,9% responden menjawab mahal, sebanyak 12 atau 11,3% responden menjawab murah dan sebanyak 93 atau 87,8% responden menjawab tanpa biaya (Sangat Wajar). Dalam hal ini Kewajaran Biaya Pelayanan KPU tergolong wajar.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berikut adalah tabel kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan:

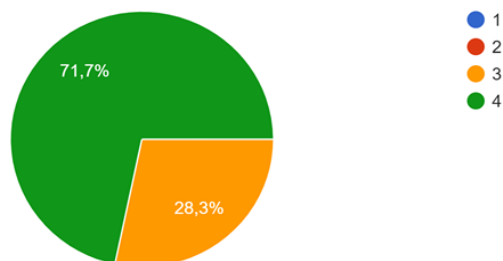
Tabel Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	30	28,3%
4	Sangat Sesuai	76	71,7%
Jumlah		106	100%

Diagram Kesesuaian Produk Pelayanan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Sesuai - Sangat Sesuai) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 30 atau 28,3% responden menjawab sesuai dan sebanyak 76 atau 71,7% responden menjawab sangat sesuai. Dalam hal ini responden menanggapi bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan KPU Kabupaten Klaten sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, Berikut tanggapan responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

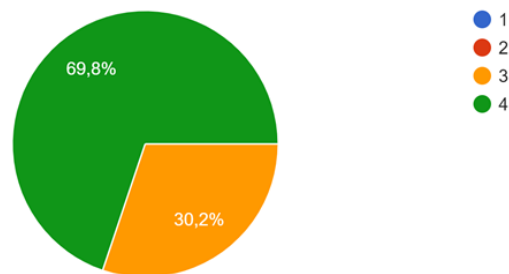
No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Kompeten	-	-
2	Kurang Kompeten	-	-
3	Kompeten	32	30,2%
4	Sangat Kompeten	74	69,8%

Jumlah	106	100%
---------------	-----	------

Tabel Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Pelaksana

Diagram Tanggapan Responden terhadap Kompetensi Pelaksana

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Kompeten - Sangat Kompeten) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 32 atau 30,2 % responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten dan sebanyak 74 atau 69,8% responden menjawab sangat kompeten. Dengan demikian tanggapan responden terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan telah sesuai.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan dalam hal kesopanan dan keramahan. Berikut tanggapan responden terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan:

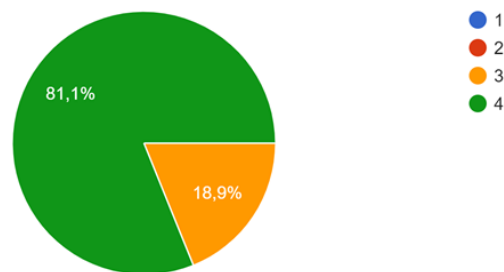
Tabel Perilaku Pelaksana

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	-	-

2	Kurang Sopan	-	-
3	Sopan	20	18,9%
4	Sangat Sopan	86	81.1%
Jumlah		106	100%

Diagram Pelaku Pelaksana

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Sopan - Sangat Sopan) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 20 atau 18,9% responden menjawab perilaku pelaksana sopan. Sebanyak 86 atau 81,1% responden menjawab sangat sopan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap perilaku pelaksana berada pada kategori sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana

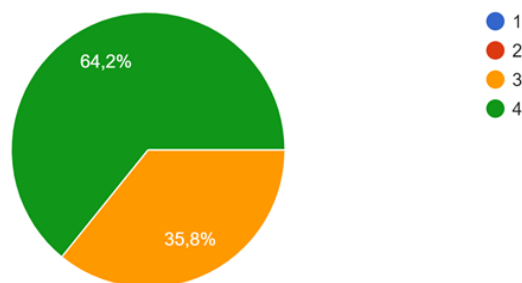
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Berikut tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana yang ada di Kantor KPU Kabupaten Klaten:

Tabel Tanggapan terhadap Sarana dan Prasarana

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Nyaman	-	-
2	Kurang Nyaman	-	-
3	Nyaman	38	35,8%
4	Sangat Nyaman	68	64,2%
Jumlah		106	100%

Diagram Tanggapan Sarana dan Prasarana

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Nyaman - Sangat Nyaman) dari jumlah 106 jumlah responden sebanyak 38 atau 35,8% responden menjawab nyaman dan 68 atau 64,2% responden menjawab sangat nyaman. Dengan demikian dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana di Kantor KPU Kabupaten Klaten adalah baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

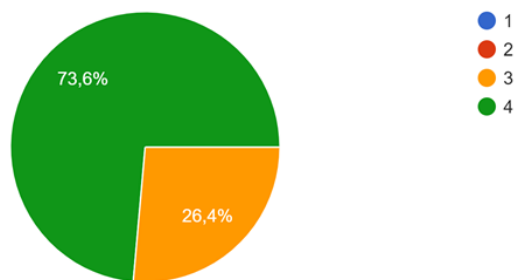
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berikut tanggapan responden terhadap penanganan dan pengaduan, saran dan masukan:

Tabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Pasti	-	-
2	Kurang Pasti	-	-
3	Pasti	78	73,6%
4	Sangat Pasti	28	26,4%
Jumlah		106	100%

Diagram Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan penanganan pengaduan pengguna layanan
106 jawaban



Berdasarkan diagram tersebut menggunakan skala likert 1-4 (Tidak Pasti - Sangat PASTi) dari jumlah 106 jumlah responden, sebanyak 28 atau 26,4% responden menjawab pasti dalam Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sedangkan 78 atau 73,6% menjawab dikelola dengan sangat pasti. Hal tersebut menunjukkan bahwa

KPU Kabupaten Klaten memiliki respon yang baik terhadap penanganan atas pengaduan, saran dan masukan

C. Analisis Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

1. Nilai Interval Persepsi Kualitas Pelayanan

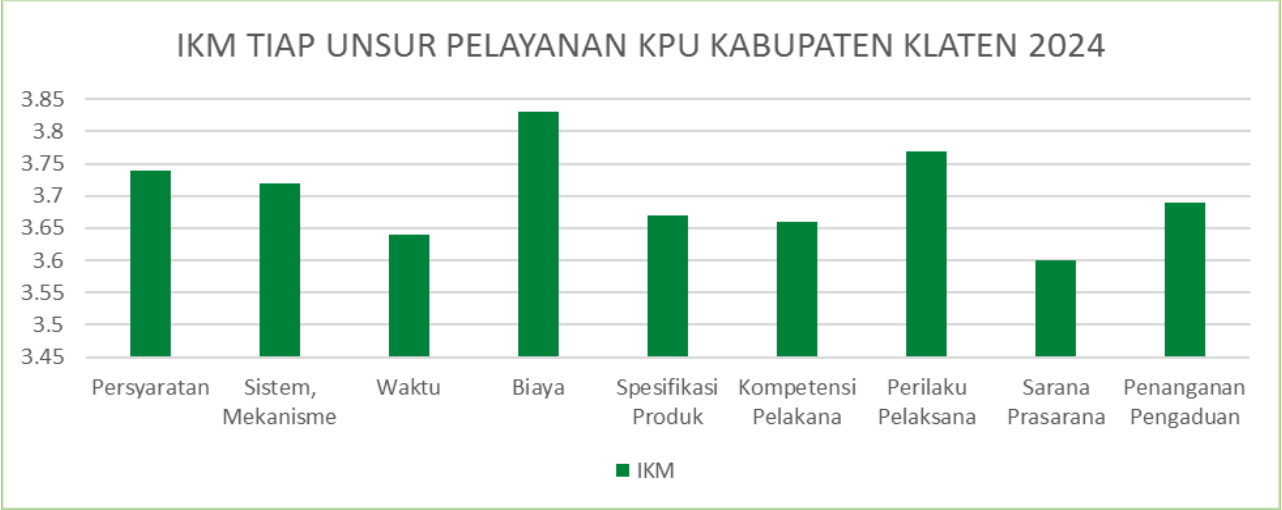
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,59	25,00 -64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 -76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 -3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2. Hasil Pengolahan Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,745	3,726	3,641	3,839	3,679	3,66	3,773	3,603	3,698
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,474 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis data terhadap hasil survey ini disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan KPU Kabupaten Klaten adalah 93,474 dan berada pada kategori sangat baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Informasi persyaratan pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
2. Prosedur pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
3. Waktu pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
4. Tarif pelayanan di KPU Kabupaten Klaten gratis.
5. Kepastian pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
7. Perilaku pelaksana pelayanan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
8. Penanganan pengaduan saran dan masukan di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.
9. Kualitas sarana dan prasarana di KPU Kabupaten Klaten berada pada kategori sangat baik.

Lampiran

A. Kuesioner

Kuesioner dapat diakses dengan link :
<https://bit.ly/SKMKPUKlaten>

Survei Kepuasan Masyarakat KPU Klaten

Semua perubahan telah disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban 106 Setelan

Bagian 1 dari 3

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KPU KAB KLATEN TAHUN 2024

B I U G X

Survei Persepsi Terhadap Pelayanan KPU Kabupaten Klaten

106 jawaban

Lihat di Spreadsheet

Tidak menerima jawaban

Pesan untuk responden

Terima Kasih!!

Ringkasan Pertanyaan Individual

Email

106 jawaban

B. Hasil Olah Data

Jawaban survei dan Olah data dapat diakses dengan link :

<https://bit.ly/ResponSKMKPUKlaten>

Survei Kepuasan Masyarakat KPU Klaten (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

100% Rp % .0 .00 123 Roboto 10 B I A

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Timestamp	Email	Tanggal Survei	Nama	No HP	Usia	Domisili (Kabupaten/Kota, Provinsi)	Jenis Kelamin
2	20/09/2024 16:47:42	onyosy013@gmail.com	20/09/2024 16:42:00	On Yossy	089521437640	21	Klaten	Perempuan
3	20/09/2024 16:47:42	primus.supriono67@gm	20/09/2024 16:42:00	Primus Supriono	081227305888	57	Klaten	Laki - laki
4	20/09/2024 16:47:46	erick.gendut.eri@gmail.i	20/09/2024 16:00:00	Eri Nofianto	08111099471	42 tahun	Klaten	Laki - laki
5	20/09/2024 16:56:42	ruwanda.saputro33@gn	20/09/2024 16:55:00	Ruwanda Saputro	0859176893969	28	Klaten	Laki - laki
6	20/09/2024 16:57:19	wisnubudip85@gmail.cc	20/09/2024 16:55:00	Wisnu Budi P	085740059101	39	Klaten	Laki - laki
7	20/09/2024 16:59:40	kardyspn21@gmail.com	20/09/2024 16:30:00	Kardi Supono	08122607085	49	Klaten Jawa Tengah	Laki - laki
8	20/09/2024 17:00:37	ramadhan18527@gmail	20/09/2024 16:56:00	M. ARI ROMADHON	081553653572	38	Klaten, Jawa Tengah	Laki - laki
9	20/09/2024 17:02:12	bastiansatriyaw@gmail.	20/09/2024 17:00:00	BASTIAN SATRIYA WIBA	085725388899	30	KLATEN	Laki - laki
10	20/09/2024 17:03:42	g4nd0zt@gmail.com	20/09/2024 17:00:00	Esya Ganesh Praditya	081226824995	30	Klaten, Jawa Tengah	Laki - laki
11	20/09/2024 17:06:58	nurw30288@gmail.com	20/09/2024 17:03:00	Eko Nur Widiyawati	081287873837	48	Klaten Prop. Jawa Tengah	Perempuan
12	20/09/2024 17:08:36	diptajanufajari99@gmai	20/09/2024 17:05:00	DIPTA JANU FAJARI	085647299997	46	KLATEN	Laki - laki